

PENELUSURAN *HIDDEN QUALITY COST* PADA PROSES *PRINTING*
(STUDI KASUS: PT. XYZ)



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh:

RAFIKA MAHARANI

D 600 150 100

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENELUSURAN *HIDDEN QUALITY COST* PADA PROSES *PRINTING*

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

RAFIKA MAHARANI

D 600 150 100

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ida Nursanti' with a stylized flourish at the end.

Ida Nursanti, ST, M.EngSc

NIK

HALAMAN PENGESAHAN

**PENELUSURAN *HIDDEN QUALITY COST* PADA PROSES *PRINTING*
(STUDI KASUS: PT. XYZ)**

**OLEH
RAFIKA MAHARANI
D600150100**

**Telah dipertahankan di Dewan Penguji
Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 3 Agustus 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

- | | |
|---|--|
| 1. Ida Nursanti, ST, M.EngSc
(Ketua Dewan Penguji) | (..... ) |
| 2. Ir. Ratnanto Fitriadi, ST, MT
(Anggota I Dewan Penguji) | (..... ) |
| 3. Ir. Much. Djunaidi, ST, MT
(Anggota II Dewan Penguji) | (..... ) |

Dekan,


(Ir. Sri Sunarjono, MT, PhD)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 19 Juli 2019

Penulis



RAFIKA MAHARANI

D600150100

PENELUSURAN *HIDDEN QUALITY COST* PADA PROSES *PRINTING*

Abstrak

Kualitas produk merupakan kesesuaian antara penggunaan produk dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan indikator dari keberlanjutan bisnis suatu perusahaan. Perusahaan manufaktur harus mampu memberikan produk yang sesuai spesifikasi kualitas kepada pelanggan. PT. XYZ merupakan perusahaan tekstil yang memiliki berbagai divisi salah satunya divisi *printing*. Divisi ini mempunyai peran penting dalam meningkatkan pendapatan dan tingkat reputasi perusahaan karena kapasitasnya mencapai 14,5 juta meter per tahun dan 3000 desain per tahun. Namun, dalam pengoperasiannya khususnya proses *printing* masih menghasilkan produk cacat. Kualitas dapat diukur berdasarkan biaya kualitas yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk akhir sesuai spesifikasi. Penelitian bertujuan untuk menelusuri biaya kualitas termasuk biaya kualitas tersembunyi dan biaya peluang yang terjadi pada proses *printing*. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh total biaya kualitas tertinggi adalah biaya kualitas langsung sebesar 86,82%. Program pengendalian kualitas perusahaan baik dapat ditunjukkan dari perbandingan total biaya kualitas dan nilai penjualan sebesar 2,11% yang kurang dari 2,5%. Biaya kualitas tersembunyi tertinggi yaitu biaya tinjauan kebutuhan pelanggan sebesar 64,65% dari total biaya kualitas tersembunyi. Pihak manajemen dari divisi *printing* dapat melakukan pengelompokan terhadap kebutuhan pelanggan yang sama sehingga waktu lebih efisien dan mengurangi biaya tinjauan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Biaya Kualitas Tersembunyi, Kualitas, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Product quality is a match between product usage and customer needs. Customer satisfaction and loyalty are indicators of the business continuity of a company. Manufacturing companies must be able to provide products that match the quality specifications to customers. PT. XYZ is a textile company that has various divisions, one of them is the printing division. This division has an important role in increasing the company's revenue and reputation because of its capacity of 14.5 million meters per year and 3000 designs per year. However, in particular the printing process still produces products that do not match the specified quality specifications. Quality can be measured based on the quality costs incurred to produce the final product according to the standard. This study aims to explore quality costs including hidden cost of quality and opportunity costs that occur in the printing process. The method used is descriptive analysis. Data collection is collect by interviews, observation and documentation. The results show that the highest total cost quality was direct quality costs of 86.82%. The quality control program in the company is good. It shown by the comparison of total quality costs and sales value of 2.11%, which is less than 2.5%. The highest hidden cost of quality is the cost of reviewing customer needs of 64.65% of the total hidden cost of quality. The management of the printing division can group the same customer needs so that the time spent is more efficient and can reduce the cost of reviewing customer needs

Keywords: *Cost of Quality, Hidden Quality Costs, Quality, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi dan teknologi mengubah tatanan kehidupan manusia termasuk penilaian terhadap kualitas. Perusahaan jasa maupun manufaktur harus mampu mempertahankan aset penting agar dapat bersaing yaitu pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan indikator keberhasilan dan keberlanjutan bisnis dari suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk menghadapi persaingan perdagangan secara global. Perusahaan dapat mengatur sumber daya manusia, mesin, *material*, maupun waktu dengan biaya yang paling efektif untuk memastikan profitabilitas bisnis. Pada saat yang sama perusahaan harus mampu memberikan kualitas yang baik kepada pelanggannya (Sailaja, 2015).

Biaya kualitas dapat digunakan sebagai pengukur kualitas. Program pengendalian kualitas yang baik di suatu perusahaan adalah biaya kualitasnya tidak lebih besar 2,5% dari nilai penjualan. Perusahaan dapat mengidentifikasi setiap elemen biaya kualitas secara terperinci agar spesifikasi kualitas yang diharapkan tercapai (Nasution, 2015). Analisis biaya kualitas merupakan alat manajemen yang efektif untuk menjaga kualitas proses manufaktur. Biaya kualitas yang semakin turun merupakan indikasi kualitas barang atau jasa semakin baik (Andika, 2012).

PT. XYZ merupakan perusahaan tekstil ternama yang terus melakukan perkembangan bisnis untuk memenuhi pangsa pasar yang semakin meningkat. Salah satu divisi di PT. XYZ adalah divisi *printing*. Divisi *printing* berperan penting dalam perkembangan bisnis perusahaan karena dapat mengembangkan kurang lebih 3000 desain per tahun dengan kapasitas produksi 14,5 juta meter per tahun. Namun, pada aktualnya masih terdapat produk cacat. Produk yang tidak sesuai standar kualitas (cacat) dapat menambah biaya produksi karena tidak melakukan hal yang benar pertama kali yang seharusnya dapat dihindari atau dikurangi. Pengukuran biaya kualitas bertujuan untuk mengetahui biaya dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dengan melakukan penghematan biaya kualitas (Sanita, 2010). Biaya kualitas diukur secara langsung apabila terdapat data yang berkaitan dengan elemen biaya kualitas tercatat dalam dokumen perusahaan namun, terdapat biaya kualitas yang tidak disadari oleh perusahaan atau biaya kualitas tersembunyi. Oleh karena itu, penelitian ini akan penelusuran biaya kualitas termasuk biaya kualitas tersembunyi atau *hidden quality cost* pada proses *printing*.

1.2 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi aktivitas elemen biaya kualitas pada proses *printing*.
- b. Melakukan perhitungan elemen biaya kualitas pada proses *printing*.
- c. Menganalisis indikator keberhasilan program perbaikan kualitas.
- d. Menganalisis biaya kualitas tersembunyi/*hidden quality cost*.

1.3 Batasan

Batasan penelitian ini adalah data yang digunakan bulan Februari 2019.

1.4 TEORI

a. Kualitas

Kualitas adalah usaha memenuhi kebutuhan pelanggan, jasa, proses, produk, dan lingkungan dengan kondisi yang selalu berubah. Kualitas merupakan suatu hal penting usaha meningkatkan persaingan produk. Kualitas juga merupakan salah satu bauran pemasaran yang dapat memperluas pangsa pasar (Nasution, 2001).

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan yang merupakan perbandingan antara harapan dan *performance* produk (Kotler, 2009).

c. Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan biaya tanggungan perusahaan dalam menghasilkan produk sesuai dengan spesifikasi kualitas. Biaya kualitas meliputi pencegahan, penilaian, pengidentifikasian, dan perbaikan (Nasution, 2015). Biaya kualitas dapat digunakan sebagai pengukuran masalah kualitas dalam “bahasa uang” sehingga meningkatkan komunikasi manajer menengah dan puncak, kesempatan mengurangi biaya yang diidentifikasi, dan mengurangi ketidakkepuasan pelanggan (Gasperz, 1997).

d. Klasifikasi Biaya Kualitas

Menurut Gaspersz (2006) biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi empat yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pencegahan merupakan biaya pencegahan kecacatan produk yang dihasilkan. Biaya penilaian merupakan biaya untuk menentukan produk memenuhi spesifikasi. Biaya kegagalan internal adalah biaya akibat produk yang tidak sesuai spesifikasi. Biaya kegagalan eksternal merupakan biaya akibat perusahaan tidak mampu menghasilkan produk sesuai spesifikasi yang terdeteksi di pelanggan (Nasution, 2015).

e. Biaya Kualitas Langsung

Biaya kualitas langsung adalah biaya untuk mempertahankan kualitas dan mudah diidentifikasi (Mulyadi, 2014).

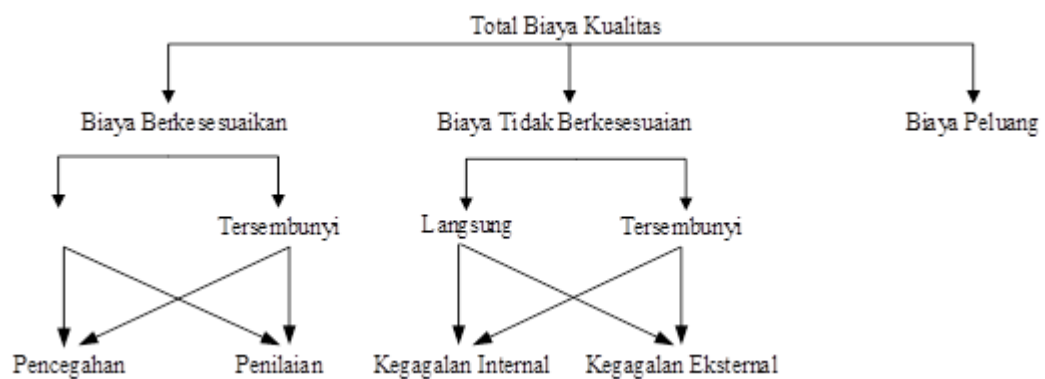
f. Biaya Kualitas Tersembunyi

Biaya kualitas tersembunyi yaitu biaya kegagalan di perusahaan dan tidak benar-benar tercatat dalam sistem akuntansi tradisional. Biaya ini tidak mudah untuk diukur akan tetapi dapat menyebabkan kegagalan kualitas (Murumbar dkk, 2017).

g. Biaya Peluang

Biaya peluang merupakan kerugian yang terjadi karena melewatkan kesempatan atau tidak melakukan hal yang benar pada pertama kali (Sailaja dkk, 2015).

Kategori elemen biaya kualitas ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kategori Elemen Biaya Kualitas (Sailaja dkk, 2015)

h. Penelitian Terdahulu

Thumiwa dan Ponton (2017), penelitian berjudul “Penerapan Biaya Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi pada Dolphin Donut Bakery Manado”. Permasalahan yang terjadi adalah UKM ini belum mengukur dan menetapkan biaya kualitas dalam proses produksi. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu UKM sebaiknya menaikkan biaya penilaian dengan menambah karyawan agar kualitas dan efisiensi produksi meningkat. Perbedaan dengan penelitian ini, pada penelitian terdahulu belum mengidentifikasi biaya kualitas tersembunyi.

Sailaja dkk (2015), penelitian ini berjudul “*Costs of Quality: Exploratory Analysis of Hidden Elements and Using Analytic Hierarchy Process*”. Permasalahan yang terjadi adalah elemen biaya kualitas tersembunyi sulit diidentifikasi dan tidak diperhitungkan dalam sistem akuntansi tradisional. Metode dalam penelitian ini adalah *Cost of Quality* (COQ), *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dan analisis pareto. Hasil dari penelitian ini adalah biaya kualitas tersembunyi dapat diprioritaskan menggunakan AHP dan mengetahui elemen biaya utama

yang harus ditangani menggunakan diagram pareto. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penggunaan metode AHP.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Peneliti mendeskripsikan serta mengidentifikasi suatu peristiwa yang terjadi, setelah itu peneliti melakukan analisis baik menggunakan data kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian.

2.2 Tahap Penelitian

Tahap penelitian ini adalah:

- a. Melakukan identifikasi permasalahan.
- b. Menentukan tujuan penelitian.
- c. Studi penelitian berupa studi literatur dan studi lapangan. Studi literatur meliputi buku dan jurnal yang berhubungan dengan pembahasan biaya kualitas. Studi lapangan terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.
- d. Pengumpulan data berupa data kegiatan divisi printing yang berkaitan dengan elemen biaya kualitas seperti data man hour, jam kerja, jumlah produksi, scrap, rework, keluhan pelanggan, penjualan, dan biaya peluang.
- e. Pengolahan data meliputi pengelompokkan elemen biaya kualitas dan perhitungan biaya kualitas.
- f. Analisis meliputi perbandingan biaya kualitas langsung, biaya kualitas tersembunyi, dan biaya peluang, perbandingan antara total biaya kualitas dengan nilai penjualan, dan analisis biaya tersembunyi/hidden quality cost.
- g. Kesimpulan dan saran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengelompokkan Elemen Biaya Kualitas

Biaya kualitas dikelompokkan menjadi biaya kualitas langsung, biaya kualitas tersembunyi dan biaya peluang. Informasi pengolahan data diperoleh dari wawancara dengan narasumber yang ahli dalam bidangnya dan observasi. Elemen biaya kualitas dikelompokkan berdasarkan kategori biaya.

3.2 Elemen Biaya Kualitas Langsung

Biaya kualitas langsung terdiri dari pencegahan langsung, penilaian langsung, kegagalan internal langsung, dan kegagalan eksternal langsung. Aktivitas elemen biaya kualitas langsung ditunjukkan pada Tabel. 1.

Tabel 1. Aktivitas Elemen Biaya Kualitas Langsung

Aktivitas Elemen Biaya Kualitas Langsung	
Deskripsi Biaya	Deskripsi Kegiatan
Biaya Pencegahan Langsung	
Biaya perencanaan kualitas	Penyiapan prosedur rencana kualitas.
Biaya tinjauan produk baru	Pemberitahuan desain baru sesuai permintaan.
Biaya rancangan proses atau produk	Perancangan produk atau pemilihan proses produksi.
Biaya pengendalian proses	Pengendalian proses.
Biaya pelatihan	Pelatihan peningkatan skill.
Biaya audit kualitas	Pelaporan target mutu .
Biaya Penilaian Langsung	
Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku yang akan dibeli	Bahan baku diperiksa ketika datang (hanya dari eksternal).
Biaya pemeriksaan dan pengujian produk	Validasi oleh kepala section
Biaya pemeriksaan kualitas produk	Pemeriksaan QC di setiap proses.
Biaya evaluasi persediaan	Evaluasi persediaan saat ada permintaan.
Biaya Kegagalan Internal Langsung	
Biaya sisa bahan (scrap)	Laporan bulanan tiap item
Biaya pengerjaan ulang (rework)	Pengerjaan ulang karena kesalahan produksi
Biaya untuk memperoleh bahan baku	-
Factory contact engineering cost	-
Biaya Kegagalan Eksternal Langsung	
Biaya penanganan keseluruhan masa garansi	Penanganan keluhan pelanggan oleh customer service pada masa garansi (jenis komplain).
Biaya penanganan keluhan di luar masa garansi	-
Pelayanan produk	-
Produk liability	-
Biaya penarikan kembali produk	-

3.3 Elemen Biaya Kualitas Tersembunyi

Biaya kualitas tersembunyi terdiri dari pencegahan tersembunyi, penilaian tersembunyi, kegagalan internal tersembunyi, dan kegagalan eksternal tersembunyi. Aktivitas elemen biaya kualitas tersembunyi ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Aktivitas Elemen Biaya Kualitas Tersembunyi

Aktivitas Elemen Biaya Kualitas Tersembunyi	
Deskripsi Biaya	Deskripsi Kegiatan
Biaya Pencegahan Tersembunyi	
Tinjauan kebutuhan pelanggan	Masukan kebutuhan pelanggan dianalisis menjadi prosedur
Perubahan teknik desain	Identifikasi dan implementasi perubahan desain sesuai
Biaya validasi proses	Validasi proses sebelum produksi produk baru dari pelanggan.
Biaya Penilaian Tersembunyi	
Audit di tempat vendor	-
Audit pelanggan	Audit dengan pelanggan/buyer 6 bulan sekali
Biaya Kegagalan Internal Tersembunyi	
Kesalahan teknik atau desain	-
Kesalahan perencanaan bahan baku	Kesalahan perhitungan bahan baku yang tersedia dengan
Kesalahan perencanaan produksi	Realisasi produksi tidak sesuai target
Biaya akibat penolakan material	Pengembalian bahan baku apabila tidak memenuhi standar.
Biaya Kegagalan Eksternal Tersembunyi	
Kesalahan penagihan dan pengerjaan ulang	-

3.4 Elemen Biaya Peluang

Biaya peluang terdiri dari biaya pengiriman tambahan, pemanfaatan kapasitas mesin yang kurang, kehilangan karena pembayaran tertunda, biaya *demurrage* bea cukai, kerugian yang timbul dalam transaksi bank, tagihan melebihi periode target, keterlambatan pengiriman dan kehilangan penjualan. Aktivitas elemen biaya peluang yang terjadi adalah biaya pengiriman tambahan.

3.5 Perhitungan Biaya Kualitas

Perhitungan biaya kualitas dapat diperoleh dari jenis kegiatan dan pelaksana, rencana kerja, waktu kerja (jam/bulan), dan biaya *man hour* kecuali biaya *scrap* dan *rework*. *Scrap* dapat dihitung dengan mengalikan harga bahan baku (Rp/m) dan jumlah *scrap* (m), sedangkan *rework* dihitung dengan mengalikan biaya *rework* (Rp/m) dan jumlah *rework* (m). Hasil persentase biaya kualitas langsung ditunjukkan pada Gambar 2.

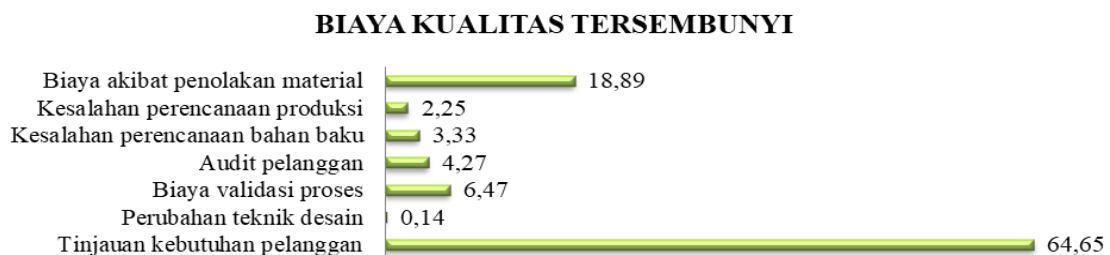


Gambar 2. Persentase Biaya Kualitas Langsung

Analisis:

Biaya kualitas langsung tertinggi yaitu biaya pemeriksaan kualitas produk sebesar 43,55% dari total biaya kualitas langsung. Pemeriksaan kualitas produk disetiap proses untuk menentukan bahwa produk sesuai spesifikasi dan membutuhkan sumber daya lebih banyak daripada elemen biaya kualitas lainnya.

Hasil persentase biaya kualitas tersembunyi ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Persentase Biaya Kualitas Tersembunyi

Analisis:

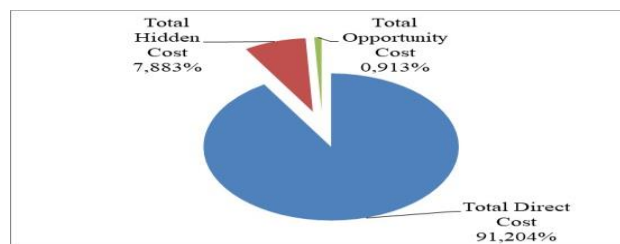
Biaya kualitas tersembunyi adalah biaya tinjauan kebutuhan pelanggan yaitu sebesar 64,65% dari total biaya kualitas tersembunyi, karena membutuhkan rencana kerja yang lebih lama dibanding elemen biaya kualitas tersembunyi lainnya.

Elemen biaya peluang yang terjadi adalah biaya pengiriman tambahan sebesar 0,913% dari total biaya kualitas.

3.6 Analisis

Analisis dilakukan dengan membandingkan antar total biaya kualitas, membandingkan biaya kualitas dan nilai penjualan sebagai indikator keberhasilan program perbaikan kualitas, dan analisis biaya kualitas tersembunyi/*hidden quality cost*.

Perbandingan antar total biaya kualitas ditunjukkan pada Gambar 4.

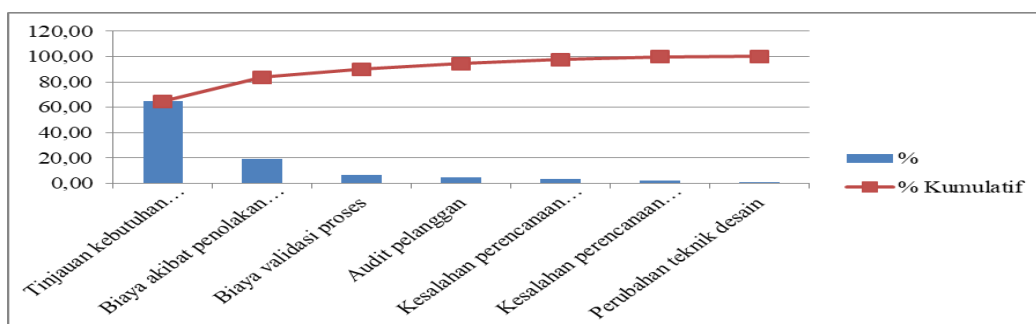


Gambar 4. Perbandingan Total Biaya Kualitas

Analisis:

Berdasarkan perbandingan total biaya kualitas pada Gambar 4. diketahui total biaya kualitas langsung/*direct quality costs* sebesar 86,819%, total biaya kualitas tersembunyi/*hidden quality costs* sebesar 11,783% dan total biaya peluang sebesar 1,398%. Biaya yang tertinggi adalah biaya kualitas langsung.

Perbandingan total biaya kualitas dan nilai penjualan diperoleh dengan membandingkan keseluruhan biaya kualitas dan nilai penjualan yang diperoleh dari data penjualan yaitu sebesar 2,11%. Berdasarkan indikator keberhasilan program kualitas total biaya kualitas yang dikeluarkan kurang dari 2,5% artinya penerapan kualitas di perusahaan sudah baik. Diagram biaya kualitas tersembunyi ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Diagram Biaya Kualitas Tersembunyi

Analisis:

Berdasarkan diagram biaya kualitas tersembunyi pada Gambar 5. dapat diketahui bahwa biaya tinjauan kebutuhan adalah biaya kualitas tersembunyi yang tertinggi. Tinjauan kebutuhan pelanggan merupakan masukan dari pelanggan yang ditransformasikan menjadi instruksi kerja untuk menghindari kesalahan produk akhir. Rencana kerja elemen biaya ini adalah setiap hari. Usaha yang dapat dilakukan untuk mengurangi biaya ini adalah mengelompokkan kebutuhan yang sama dari pelanggan sehingga lebih efisien dan berdampak pada pengurangan biaya tersebut.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Biaya kualitas langsung tertinggi adalah biaya pemeriksaan kualitas produk sebesar 43,55% dari total biaya kualitas langsung.
- b. Biaya kualitas tersembunyi tertinggi adalah biaya tinjauan kebutuhan pelanggan sebesar 64,65% dari total biaya kualitas tersembunyi.
- c. Biaya peluang yaitu dari biaya pengiriman tambahan sebesar 0,913% dari total biaya kualitas.
- d. Perbandingan total biaya kualitas yaitu total biaya kualitas langsung sebesar 91,204%, total biaya tersembunyi sebesar 7,883%, dan total biaya peluang sebesar 0,913%.
- e. Berdasarkan indikator keberhasilan program perbaikan kualitas total biaya kualitas adalah 2,11% dari nilai penjualan sehingga pengendalian kualitas di perusahaan sudah baik, namun masih bisa ditingkatkan.
- f. Usaha yang dapat digunakan untuk mengurangi biaya tinjauan kebutuhan pelanggan adalah dengan mengelompokkan kebutuhan yang sama agar waktu kerja lebih efisien.

4.2 Saran

Saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya adalah:

- a. Data yang digunakan sebaiknya berjangka tahunan untuk mengetahui keberhasilan perbaikan kualitas dari tahun ke tahun.
- b. Mengidentifikasi sebab-akibat dari elemen biaya kualitas sehingga dapat memberikan solusi yang tepat.
- c. Narasumber semakin banyak semakin baik karena informasi yang diperoleh semakin lengkap sehingga pengidentifikasian biaya kualitas dapat tergambarkan dengan kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Murumkar, Amar, S. N. Teli, U. M Bhushi, dan A. S. Deshpande. 2017. "Hidden Cost of Quality: Review"
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sailaja A, P C Basak, dan K G Viswanadhan. 2015. "Hidden Costs of Quality: Measurement & Analysis". *International Journal of Managing Value and Supply Chains (IJMVSC)*. Vol. 6 No. 2, Juni 2015.
- Sailaja A, P C Basak, dan K G Viswanadhan. 2015. "Cost of Quality: Exploratory Analysis of Hidden Elements and Prioritization using Analytic Hierarchy Process". *International Journal of Supply and Operations Management*. Vol. 1, Issue 4.
- Sanita, Dewi. 2010. "Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Produk Rusak pada PT Bumi Sarana Beton". Makassar: Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar
- Thumiwa, C. T. dan Wiston Pontoh. 2017. "Penerapan Biaya Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi pada Dolphin Donut Bakery Manado". *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.2 Juni 2017